



# LAPORAN

**PELAKSANAAN PEKAN SURVEI**

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

---

**PERIODE 22 APRIL - 03 MEI 2024**

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN PEKAN  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI  
(22 April s.d 3 Mei 2024)**



**PEKAN SURVEI  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I KUESIONER SURVEI</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran .....	2
C. Kuesioner Survei .....	2
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI</b> .....	<b>4</b>
A. Kriteria Responden .....	4
B. Metode Pencacahan .....	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	8
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b> .....	<b>11</b>
A. Analisis Hasil Survei .....	11
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	18
<b>BAB IV DATA SURVEI</b> .....	<b>20</b>
A. Hasil Survei Dari Aplikasi Sisurti.....	20
B. Data Responden .....	20
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>24</b>
A. Kesimpulan .....	24
B. Rekomendasi .....	24
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>25</b>

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN PEKAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI (22 April s.d 3 Mei 2024)

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi  
Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023  
Dan  
Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI  
Nomor : 809/DJA.1/OT1/IV/2024 Tentang Pengusulan Satuan Kerja Zona Integritas  
Di Lingkungan Peradilan Agama Tahun 2024

Kendari, 06 Mei 2024

Mengetahui

Ketua Pengadilan Tinggi Agama Kendari



D. M. Mame Sadafal, M.H.

Ketua Tim Survei

Dra. Hj. Maryanah, S.H., M.H.I.

# **BAB I**

## **KUESIONER SURVEI**

### **A. Latar Belakang**

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada Mahkamah Agung Republik Indonesia berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementrian PAN dan RB telah menerbitkan Surat Edaran Menteri PAN&RB Nomor 04 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar. Pengadilan Tinggi Agama untuk menjadi Pilot Project menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## B. Tujuan Dan Sasaran

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Pekan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Pekan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

## C. Kuesioner Survei

Dalam pelaksanaan Pekan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut :

Pertanyaan	Jawaban
1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
4. Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
6. Sarana prasaranan pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	nilai antara 1 (★) s.d 4 (★)

Keterangan :

Semakin banyak bintang menunjukkan bahwa setuju kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

Pelaksanaan Pekan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan terhadap responden yang datang ke Pengadilan Tinggi Agama Kendari, melalui meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), melalui website Pengadilan Tinggi Agama Kendari, Satuan Kerja di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Kendari dan/atau masyarakat yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Pengadilan Tinggi Agama Kendari, serta memiliki Kriteria Pendidikan Minimal SLTA dan Memiliki Kriteria Pekerjaan sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Advokat
3. Wiraswasta
4. Pegawai Swasta
5. TNI/POLRI
6. Karyawan Honorer

Para responden yang sudah mengisi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan melalui aplikasi Sisurti (Sistem Informasi Survei Terintegrasi) yang dapat diakses melalui laman pada link <https://survei.badilag.net/home/index/9a9303aa1f9839be5b32bc64155ffbe9/srv> setelah dipetakan memiliki karakteristik sebagai berikut:

#### **A.1. Tingkat Pendidikan Responden**

Menurut tabel profil responden berdasarkan pendidikan terakhir pada pekan survei 2024, profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas adalah Diploma IV / Stara I sejumlah 38 orang atau 67,86% dari total responden. Sementara responden yang menduduki urutan terkecil yaitu Tingkat Pendidikan Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejurusan (Sederajat) sejumlah 1 orang atau 1,79% dari total responden.

**Tabel 1**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

	Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	SMA/SMK	1	0,00%
	Diploma	0	0,00%
	Diploma IV/S1	38	67,86%
	S2	17	30,36%
	S3	0	0,00%
Total	56	100,00%	100,00%

### A.2. Pekerjaan Responden

Berdasarkan tabel profil pekerjaan responden, menurut pekan survei pada tahun 2024, profil pekerjaan responden, mayoritas adalah Pegawai Negeri Sipil sejumlah 52 orang atau 95,16% dari total responden.

**Tabel 2**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

	Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	PNS	52	92,86%
	Advokat/Pengacara	0	0,00%
	TNI/POLRI	1	1,79%
	Karyawan Honorer	1	1,79%
	Lainnya	2	3,57%
Total	56	100,00%	100,00%

### A.3. Kelompok Jenis Kelamin

Menurut tabel profil responden berdasarkan jenis kelamin pada pekan survei tahun 2024, profil jenis kelamin responden, mayoritas adalah laki-laki sejumlah 549 orang atau 87,5% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 7 orang atau 12,50% dari total responden.

**Tabel 3**  
**Jenis Kelamin Responden**

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	laki-laki	49	87,5%	87,5%
	Perempuan	7	12,50%	100,00%
Total		56	100,00%	100,00%

## **B. Metode Pencacahan**

Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### **B.1. Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan Tinggi Agama Kendari. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

## **B.2. Lokasi Survei Dan Unit Analisis**

Lokasi survei adalah tempat dimana petugas melakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Tinggi Agama Kendari.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

## **B.3. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control**

Data yang dipakai dalam survei ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka dan berupa pilihan ganda (*multiple choice*) melalui Aplikasi SiSurti (Sistem Informasi Survey Terintegrasi) dengan menu pengisian data responden, pengisian layanan yang diterima responden, pengisian kuesioner serta pengisian saran dan masukan sebagaimana terlampir (Lampiran I).

Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 22 April – 03 Mei 2024 atau data minimal 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPKP.

## C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan *Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kualitas pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi kualitas pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

**Pertama**, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi kualitas pelayanan antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik MUTU LAYANAN SANGAT BAIK.

### C.1. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei kualitas pelayanan ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini

**Gambar 1**

**Model alur penyusunan survei IPKP menuju Zona Integritas**



**Tabel 4**

**Ruang Lingkup Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

No	Ruang lingkup
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4	Jangka waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

**Tabel 5**  
**Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi IPKP</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
1	1.00 – 2.59	25.00 - 64.99	1	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	2	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	3	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	4	Sangat Baik

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

#### A.1. Indikator Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator *Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik* menunjukkan hasil pada indeks **3.82**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sudah tersedia layanan melalui media elektronik maupun non elektronik dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 6**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Informasi Pelayanan pada unit layanan tersedia***  
***melalui media elektronik maupun non elektronik***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	50	89,3%	89,3%
	★★★	3	5,4%	94,7%
	★★	2	3,6%	98,3%
	★	1	1,8%	100%
	Total	56	100%	100%

#### A.2. Indikator Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator *Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan* menunjukkan hasil pada indeks **3.75**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa persyaratan pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sudah sesuai dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 7**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Persyaratan pelayanan yang diinformasikan***  
***sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	45	80,4%	80,4%
	★★★	9	16,1%	96,5%
	★★	1	1,8%	98,3%
	★	1	1,8%	100%
	Total	56	100%	100%

**A.3. Indikator Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ***Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti / dilakukan*** menunjukkan hasil pada indeks **3.84**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa alur pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari mudah dilakukan sesuai dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 8**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Prosedur / Alur pelayanan yang ditetapkan***  
***mudah diikuti / dilakukan***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	48	85,8%	85,8%
	★★★	7	12,5%	98,3%
	★★	1	1,8%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100%

**A.4. Indikator Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ***Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan*** menunjukkan hasil pada

indeks **3.8**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sesuai dengan waktu yang ditetapkan dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 9**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	46	82,2%	82,2%
	★★★	9	16,1%	98,3%
	★★	1	1,8%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100%

**A.5. Indikator Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ***Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan*** menunjukkan hasil pada indeks **3,89**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa tarif / biaya pelayanan yang dibayarkan pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari sesuai dengan ketentuan dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 10**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	50	89,3%	89,3%
	★★★	6	10,8%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100%

**A.6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator **Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan** menunjukkan hasil pada indeks **3.86**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan / system pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari memberikan kenyamanan / mudah digunakan dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 11**  
**Data Survei pada Indikator**  
**Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online**  
**yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan**

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★	48	85,8%	85,8%
	★★★	8	14,3%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100.00%

**A.7. Indikator Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator **Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat** menunjukkan hasil pada indeks **3,86**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa petugas pelayanan / sistem pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari merespon keperluan dengan cepat dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 12**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online***  
***merespon keperluan dengan cepat***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	48	85,8%	85,8%
	★★★	8	14,3%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100%

**A.8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses**

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ***Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses*** menunjukkan hasil pada indeks **3,98**. Dari nilai indeks yang diperoleh dapat tergambar bahwa petugas pelayanan / system pelayanan online pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari merespon keperluan dengan cepat dengan Mutu Sangat Baik (A).

**Tabel 13**  
**Data Survei pada Indikator**  
***Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan***  
***mudah digunakan/diakses***

		Jumlah	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	★★★★★	55	98,3%	98,3%
	★★★	1	1,8%	100%
	★★	0	0%	100%
	★	0	0%	100%
	Total	56	100%	100%

**Tabel 14**  
**Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**  
**Pengadilan Tinggi Agama Kendari**

<i>No</i>	<i>Unsur Pertanyaan</i>	<i>Indeks</i>
<b>Q 1</b>	<b><i>Informasi Pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik</i></b>	<b>3,82</b>
<b>Q 2</b>	<b><i>Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan</i></b>	<b>3,75</b>
<b>Q 3</b>	<b><i>Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan</i></b>	<b>3,84</b>
<b>Q 4</b>	<b><i>Jangka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang sesuai dengan yang ditetapkan</i></b>	<b>3,8</b>
<b>Q 5</b>	<b><i>Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan</i></b>	<b>3,89</b>
<b>Q 6</b>	<b><i>Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan</i></b>	<b>3,86</b>
<b>Q 7</b>	<b><i>Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat</i></b>	<b>3,86</b>
<b>Q 8</b>	<b><i>Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses</i></b>	<b>3,98</b>
<b><i>NNR Per RL</i></b>		<b>3,85</b>

Indeks **3,85** tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kualitas pelayanan unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan berada pada angka **96,27**.

**Tabel 17**  
**Mutu Pelayanan**

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP) PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI PERADILAN AGAMA PEKAN SURVEI TAHUN 2024	
NILAI IPKP	RESPONDEN
<b>3,85</b>	JUMLAH : 56 JENIS KELAMIN : L = 49 / P = 7 PENDIDIKAN : SD = 0 SMP = 0 SMA = 1 DIPLOMA = 0 S1 = 38 S2 = 17 S3 = 0
NILAI INTERVAL KONVERSI	PERIODE SURVEI
<b>96,27</b>	<b>22 April 2024</b> <b>s/d</b> <b>03 Mei 2024</b>
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI DEMI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN	

**Tabel 18**

**Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Kendari**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPKP	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 2.59	25.00 - 64.99	1	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	2	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	3	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	4	Sangat Baik

Selain memberikan output skor Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, survei yang dilakukan ini juga menjangring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari. Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 19**

**Isian Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan  
Pengadilan Tinggi Agama Kendari**

No	Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Agama Kendari
1	Tingkatkan kualitas pelayanan
2	Sudah bagus agar dipertahankan
3	Terus memberikan pelayanan maksimal
4	Sukses selalu Semoga lebih baik lagi

**B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari pada Pekan Survei tahun 2024 berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, didapatkan 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu **Persyaratan Pelayanan Yang Diinformasikan Sesuai Dengan Persyaratan Yang Ditetapkan (Q2)**.

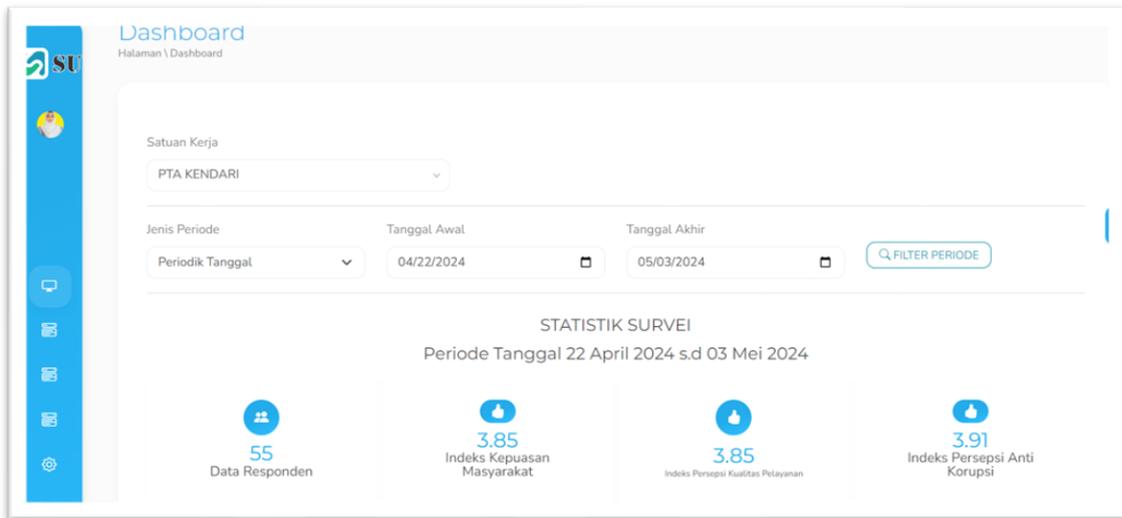
**B.1. Rencana Tindak lanjut yang akan dilakukan**

Tindak lanjut atas nilai unsur terendah yang diperoleh pada periode Pekan Survei Tahun 2024 yaitu:

1. Melakukan monitoring dan penyamaan data mengenai persyaratan yang diinformasikan melalui PTSP dan Publikasi melalui Website dan media sosial, melakukan evaluasi atas penyampaian informasi dan dilakukan perbaikan apabila ada informasi yang diberikan melalui media dan yang ditetapkan tidak sinkron.

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Hasil Survei Dari Aplikasi Sisurti



Pelaksanaan Pekan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari pada periode 22 April – 03 Mei tahun 2024 berhasil meraih kategori mutu “**SANGAT BAIK**” dengan nilai indeks sebesar **3,85**. Berdasarkan nilai indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi Sisurti.

### B. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari periode 22 April – 03 Mei tahun 2024 diikuti oleh 56 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari. Adapun data dari para responden SPKP di periode 22 April – 03 Mei tahun 2024 adalah sebagai berikut:

DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Periode Triwulan 2 Tahun 2024

No	Nama	Telp	Email	Jenis Layanan
1	MUHAMMAD TANZIL, SH	08*****0012	ta*****04@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
2	Nur Alam. Ar, s. Ag	08*****7783	nu*****ab@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
3	La Sahari	08*****5194	la*****01@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
4	Sumar'um	08*****0097	ab*****a5@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
5	M. Akbar Amin, S.H	08*****1527	mu*****16@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
6	Muhammad Rehadis Tofa, SH	08*****5114	ra****08@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
7	Salahudin	08*****2073	sa*****lo@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
8	Lily Rahmi	08*****0555	li*****18@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
9	sudirman	08*****3143	su****an@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
10	Rinayanti	08*****1185	ri***44@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan
11	Hasdin	08*****5871	ha*****ry@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
12	Laode Azwar Tanda, S.H	08*****4800	la*****da@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
13	Miftah Faris	08*****0500	mi*****pa@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
14	Mohammad Fadhil	08*****0000	mo*****il@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
15	Anwar	08*****7161	an*****ud@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
16	Alvin Syah Kurniawan	08*****7725	al*****89@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
17	La Mahana, S.Ag	08*****8817	ma*****31@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
18	junaid	--	ju*****48@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
19	andi nazmah	08*****8422	an*****ah@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
20	Eka Yunita Dian Pratiwi	08*****9706	ek*****dp@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
21	Rini Surastika Tawulo	08*****9959	ri*****ka@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
22	Andi Sapada, S.Kom	08*****7721	an*****84@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
23	LAODE MUHAMMAD AHYA SYAWAL	08*****0752	la*****ya@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
24	Harman H. Montilamo	08*****5437	mo*****an@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
25	Hamsin Haruna	08*****2448	ha*****un@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
26	Abd Jabbar, S.Ag	08*****3212	ja*****lo@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara

La Ode Muhamad Masuddin

27	Alimuddin,S.IP	08*****1399	la*****20@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
28	APIT BUTSIYANA, S.H.	08*****5357	ad*****79@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
29	H.Adam,S.Ag	08*****1512	ad*****31@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
30	Abdul Jaris Daud	08*****8669	ab*****ud@mahkamahagung.go.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan
31	Joko Santoso	08*****9098	jo*****37@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
32	Bustamin Usmar	08*****8992	ru*****14@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
33	Dedy supriadi	08*****7446	de****45@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
34	Sudirman M	08*****1173	su*****hi@yahoo.co.id	Layanan pembinaan dan Pengawasan
35	H.syamsul fahrudin	08*****4455	pe*****k7@gmail.com	Layanan penyerahan produk pengadilan
36	Drs Idris,S.H.,M.H	08*****9828	id*****68@gmail.com	Layanan penyelesaian perkara
37	Riswan Sofyan	08*****5555	ri*****il@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
38	Muammar Hasnawir	08*****7028	ha*****r1@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
39	Asep Kurniawan	08*****5608	as*****31@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
40	Kamariah sunusi	08*****4875	ia*****ue@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
41	Syafardin Jumain	08*****0319	sy*****in@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
42	M Kamaruddin Amri	08*****0041	un*****ss@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
43	Hariady hasan toi	08*****1077	ha*****99@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
44	HALIFUL BAHRI	08*****5167	ha*****86@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
45	Badirin	08*****0393	ba***in@ymail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
46	La Ode Muhammad Akhmar	08*****0385	bu*****97@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
47	La Saleda	08*****9784	la****da@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
48	Maemunah R, S.H.I	08*****5367	ma*****ka@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
49	Adnan	08*****4137	ad*****11@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
50	Zulkifli	08*****8378	kz*****71@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
51	Akbar M, S.Kom	08*****7393	ak*****pw@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
52	Hasan Ashari	08*****6526	h4***81@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan
53	Miftakul Khoriyah	08*****7053	mi*****53@gmail.com	Layanan permohonan infomasi dan Layanan pengaduan
54	Muh. Idris Abdullah	08*****7770	mu*****h0@gmail.com	Layanan pembinaan dan Pengawasan

55 Asfin  
56 Ansar, SH

08\*\*\*\*\*5637  
08\*\*\*\*\*5444

ma\*\*\*\*\*te@yahoo.com  
an\*\*\*\*h3@gmail.com

Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan  
Layanan penyelesaian perkara

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan Pengadilan Tinggi Agama Kendari diperoleh informasi bahwa pada Pengadilan Tinggi Agama Kendari memiliki Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu 3,85 atau masuk pada kategori **SANGAT BAIK**.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 8 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Informasi Pelayanan tersedia melalui wmedia elektronik maupun non elektronik, mendapat indeks 3,82
2. Indikator Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, mendapat indeks 3,75
3. Indikator Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan, mendapat indeks 3,84
4. Indikator angka Waktu penyelesaian pelaksanaan yang sesuai dengan yang ditetapkan, mendapat indeks 3,8
5. Indikator Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, mendapat indeks 3,89
6. Indikator Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan / Sistem Pelayanan Online yang disediakan memberikan kenyamanan / mudah digunakan, mendapat indeks 3,86
7. Indikator Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online merespon keperluan dengan cepat, mendapat indeks 3,86
8. Indikator Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses, mendapat indeks 3,98

#### **B. Rekomendasi**

Merujuk pada hasil indeks persepsi kepuasan pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Kendari Tahun 2024 pada periode 22 April – 03 Mei tahun 2024, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,85 atau masuk pada mutu Sangat Baik. Namun dari delapan indikator penyusun

tersebut menunjukkan bahwa terdapat indikator dengan indeks paling rendah diantara indikator lainnya. Agar tetap dipantau dan lebih ditingkatkan lagi unsur yang memiliki nilai indeks paling rendah.

# LAMPIRAN

# MENU PENGISIAN LAYANAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SISURTI

[Dashboard](#) [Survei](#) 🔍 ✨ 💡 🔔

## Survei Pelayanan Publik PTA KENDARI

Halaman \ Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan  
layanan yang diberikan

Data Responden  
Nama serta detil responden

Form Kuisoner  
Isian Form Kuisoner Survei

Kritik & Saran  
Kritik dan saran anda

Layanan yang Anda dapatkan  
Mohon isi identitas dengan yang sebenarnya

Layanan

[< Kembali](#) [Selanjutnya >](#)

# MENU PENGISIAN DATA PROFIL RESPONDEN

## INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SISURTI

Dashboard Survei🔍 ⚙️ 💡 🔔

Layanan  
layanan yang diberikan

Data Responden  
Nama serta detail responden

Form Kuisoner  
Isian Form Kuisoner Survei

Kritik & Saran  
Kritik dan saran anda

Identitas Responden

Kami menjamin kerahasiaan data pribadi anda

Nama Responden

NIK (Nomor Identitas)

Nomor Ponsel Responden

Email

Jenis Kelamin

Usia

Pekerjaan

Pendidikan

Bahwa saya mengisi data ini dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

< Kembali

Selanjutnya >

# MENU PENGISIAN SURVEI

## INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI SISURTI

Dashboard Survei🔍 ✨ 💡 🔔

### Survei Pelayanan Publik PTA KENDARI

Halaman \ Survei

SI SURTI (SISTEM SURVEI TERINTEGRASI)

Layanan layanan yang diberikan ✓

Data Responder Nama serta detail responden ✓

**Form Kuisoner** Isian Form Kuisoner Survei ●

Kritik & Saran Kritik dan saran anda ●

#### Kuisoner Survei Pelayanan Publik

Form kuisoner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu BERDASARKAN SE MENPAN NOMOR 4 TAHUN 2023.

<p><b>1. Apakah Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik</b></p> <p><input type="radio"/> Tidak tersedia baik secara elektronik maupun non elektronik (★)</p> <p><input type="radio"/> Hanya pada media non elektronik (★★★★)</p> <p><input type="radio"/> Hanya pada media elektronik (★★★★★)</p> <p><input type="radio"/> Tersedia pada media elektronik maupun non elektronik (★★★★★★)</p>	<p><b>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya</b></p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai (★)</p> <p><input type="radio"/> Kurang sesuai. (★★★★)</p> <p><input type="radio"/> Sesuai. (★★★★★)</p> <p><input type="radio"/> Sangat sesuai. (★★★★★★)</p>
--	--

<p><b>3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit</b></p>	<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan</b></p>
---	--



# QUARTER SALES REPORT

- Sales
- Marketing
- Customer Support
- Product Development
- Finance
- HR
- Legal
- Compliance
- IT
- Operations
- Logistics
- Procurement
- Quality Assurance
- Risk Management
- Sustainability
- Innovation
- Research & Development
- Business Development
- Sales & Marketing
- Customer Success
- Operations & Logistics
- Finance & Accounting
- HR & Talent Management
- Legal & Compliance
- IT & Cybersecurity
- Risk Management
- Sustainability & ESG
- Innovation & R&D
- Business Development
- Sales & Marketing
- Customer Success
- Operations & Logistics
- Finance & Accounting
- HR & Talent Management
- Legal & Compliance
- IT & Cybersecurity
- Risk Management
- Sustainability & ESG
- Innovation & R&D



- 10000
- 10000
- 10000
- 10000
- 10000
- 10000



Oct  
Nov  
Dec